



Chapitre 14 : Comment les organisations prennent-elles en compte les changements des modes de vie ?

Etude de cas : Cas Xerox

Créée en 1906 à Rochester par Joseph C. Wilson, Xerox est une société par actions cotée à la Bourse de New York.

Cette entreprise américaine, basée dans le Connecticut et dont le siège social est situé à Norwalk, est principalement reconnue comme étant l'inventeur du photocopieur xérogaphique (sur papier ordinaire) et le premier fabricant d'imprimantes. Elle opère aujourd'hui dans les imprimantes et copieurs, la gestion électronique de documents, les conseils et services de ses produits. En 2018, son effectif était de 30 100 salariés, son chiffre d'affaires de 10 milliards de dollars, et elle était présente dans plus de 100 pays.



A l'aide des documents répondez aux questions suivants :

1. Caractériser l'organisation Xerox.
2. Indiquez en quoi l'économie de la fonctionnalité répond à un nouveau mode de consommation.
3. Précisez l'avantage de l'économie de la fonctionnalité pour les entreprises et pour les clients.
4. Indiquez l'orientation stratégique principale de l'entreprise.
5. Montrez en quoi cette orientation va modifier l'activité de l'entreprise pour les années à venir.

Document 1 : L'économie de la fonctionnalité

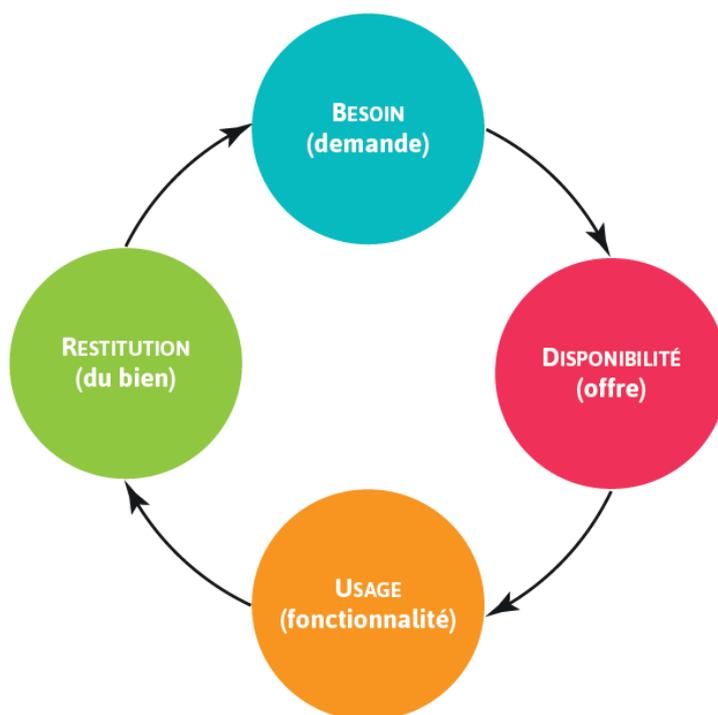
L'économie de la fonctionnalité est un modèle de transaction dans lequel la vente de l'usage du bien se substitue à la vente du produit physique. Dans ce modèle économique, il n'y a pas de transfert de propriété entre l'entreprise et le client : les produits restent la propriété des fournisseurs.

Dans les années 1970, l'entreprise Xerox a opté pour un *business model* fondé sur l'économie de la fonctionnalité. Elle a ainsi décidé de conclure des contrats par lesquels elle loue des photocopieurs à ses clients et en assure l'entretien et la réparation.

Ce modèle économique est aussi choisi par les entreprises qui proposent des vélos en libre-service et mettent à disposition du public des vélos pour effectuer des déplacements de proximité en milieu urbain. L'avantage de l'économie de la fonctionnalité est l'optimisation de la maintenance : mieux entretenu, le produit prolonge sa durée de vie.

Pour les entreprises, ce *business model* permet en outre d'augmenter leur performance économique, notamment en fidélisant leurs clients en leur fournissant un service indispensable au bon fonctionnement du bien.

Le fonctionnement de l'économie de la fonctionnalité



Document 2 : La responsabilité sociale de Xerox

Sur le site Internet de Xerox, l'entreprise explique sa démarche RSE. « Notre mission sociale en tant que citoyen mondial fait partie intégrante de notre patrimoine, et nous défendons le plus haut degré d'exigence en matière d'intégrité, d'innovation et d'excellence dans tout ce que nous entreprenons.

Nous transformons nos investissements dans l'innovation en technologies et services qui aident nos clients à être plus productifs, rentables et durables. Nous le faisons avec les mêmes valeurs édictées par nos fondateurs il y a des décennies. Familiarisez-vous avec la ligne de conduite éthique de notre entreprise et notre attachement au respect environnemental et social afin d'aider nos clients, de soutenir nos employés et de protéger notre planète.

Depuis 113 ans, Xerox s'attache à créer de la valeur pour les entreprises et les citoyens et a largement contribué aux avancées réalisées dans nos sociétés à l'échelle mondiale. Nous sommes totalement investis et animés par la volonté de bâtir et de maintenir un monde sain et équilibré qui réponde aux besoins changeants de notre société. »

Foucher, 2020

